

# 休闲餐厅服务的流程与标准

汪君 魏亮

(甘肃财贸职业学院, 甘肃 兰州 730030)

**摘要:**按照《职业教育法》的相关规定和要求,现代职业教育着重从产教融合、校企合作、面向市场、促进就业创业等方面培养多样化人才。酒店管理专业餐厅服务作为国家级职业技能竞赛项目,学生参赛对将书本知识转化为实际操作能力,充分展示职业教育丰硕成果,展现教师和学生的风采,提高学生走向社会的就业应对能力,营造全社会关心、支持职业教育发展的良好氛围具有重要作用和意义。本文结合酒店管理专业餐厅服务赛项的内容要求,对餐厅服务模块休闲餐厅服务的流程和标准,通过师生在备赛、参赛过程中存在的问题和注意事项进行分析,为今后参加餐厅服务比赛,及进一步提升餐厅服务标准提供参考依据,具有较强的操作性和借鉴意义。

**关键词:**休闲餐厅; 服务流程; 酒水; 注意事项

餐厅标准服务流程,既是指从客人进店开始消费到出店每一个步骤的详细服务标准。建立完善并落地实践服务标准流程,使服务效率可以得到有效提升,也使客人满意度越来越高,树立企业品牌作用。各院校参与技能大赛“以赛促教、以赛促学”的理念,狠抓职业技能训练,激发同学们的学习热情,提高处理实际业务工作的能力,助力推动高素质技能人才培养,打造符合新时代需求的职业人才队伍。

## 一、认知服务流程和标准的重要性

### (一) 服务标准是提高企业竞争力的基础

对于服务行业来说至关重要是服务标准,它不仅能使企业的服务水平得到提高,还可以使员工的职业化水平得到提升,促进员工工作的标准化和规范化,增强企业的竞争力。服务标准化的确定要结合实际工作,做到服务致细微、服务致亲和、服务致友善,让宾客感觉宾至如归,彼此比较舒服的感觉。为企业赢得良好的口碑,建立长远顾客利益关系。同时服务标准化可分析企业员工在服务中的问题,以及通过职业化手册的设计和执,来实现服务的标准化以及员工的职业化,使企业的服务水平越来越好,进一步提升企业的形象,提高企业的竞争力。

### (二) 服务流程标准是提高服务效率的唯一途径

技能学习除了先天性,就是经过劳动分工反复形成的流程,需要提升效率就必须通过某一个标准来完成。

### (三) 服务意识是提高服务品质的内驱力

服务的意识取决于公司、员工的态度,在服务的过程中,服务的质量不是技术和操作的问题,而是要做到耐心细致,通过理念的层面和精神层面来解决问题。一个人的态度决定一个人的行为,员工表现出服务态度越积极,表示其对工作的热情越多,投入的精力也就越多,积极乐观的服务态度才能做好工作。

## 二、休闲餐厅服务流程

本文结合每年餐厅服务技能大赛流程,休闲餐厅服务竞赛内容包括餐前准备(含包边台)、酒水服务、餐食服务等,具体要求为:

### (一) 餐前准备

选手根据用餐需要到赛场指定位置拿取摆台与服务所需的餐器具,并检查和完成餐器具的清洁卫生。

#### 1. 包边台

包边尺寸标准:

边台台面为 120cm\*60cm; 边台台布为 190cm\*150cm

#### 2. 包边台步骤

(1) 领取边台台布两块。(2) 展开其中一块,以左右为长边,前后为短边。平铺于边台上(190cm 与 120cm 的方向一致)。

(3) 先向面前将台布推出,推出同时将前方(身体对面的边)左右两个角向上翻折,置于边台上。预留好离地距离,可身体前倾观察距离。(4) 边台台布后方(靠近身体的边)预留大约好位置(大约 20-25cm)则前方台布的边离地距离约 5cm。(5) 右手抓起后方左边的角同时右手肘压住左边台面上右前方的角,左手抓左前方角以防落地。(6) 将左后方的角沿着边台台面左上角向右上方分拉,使折过来的边成三角形(有一部分台布重叠在三角形上呈长方形,务必使重叠部分右侧的两个角为直角,重叠部分上下两边平行)。

(7) 左手按住长方形与三角形相交处,右手沿着斜边将台布翻下来,使边台一角呈折进去的三角形即一角完成。(8) 包完左边开始包右边,第一块台布包好以后重复以上步骤至第二块台布的角都包进去(操作方向与第一块台布相反)。(9) 将外侧的边翻起来,再沿着平行线向里翻下两次,使折好的边与边台台面重叠。(10) 捋顺所有的边角,使其呈笔直线,包边台结束。

#### 3. 注意事项:

(1) 包第一块台布时预留好位置,以防第二块台布落地,包边台台布一旦落地就没有分值。

(2) 如果第 7 步中的边翻下来时多余在边台外,可以一只手在里面一只手在外面调整边台台布(一只手按在折进去三角形与盖在上面的布中间通过推拉三角形的位置调整外面台布的长短)

(3) 台布重叠部分应均等,四遍下垂均等。重叠部分视台布大小而定,一般为 5cm。

(4) 只可以在一边操作,操作时仪态自然,不可以蹲下去查看第一块台布的离地距离(可以俯身隔着台面看)操作时以防台布滑落,可以采用肘关节压住,但是切忌整个身体俯在边台上。

(5) 如发现包好第一块的台布离地距离不合适的时候,可以通过推拉去调整台布位置,但是往前推的时候记得拉被压在下面的左右两边,以防止左右两边台布斜下。拉过来的时候方向相反。

### (二) 根据用餐要求摆台

西餐摆台分宴会摆台、休闲餐厅摆台两种。

#### 1. 宴会摆台

宴会摆台一般为六人或八人,西餐宴会摆台(6人位)正确领取必需的餐用具,合理摆放。确认餐用具的清洁,确保卫生安全。餐台桌布摆放平整美观。餐台餐用具摆放整齐、美观,方便客人使用。餐巾挺括整洁。花型一致,符合休闲餐厅需求。

#### 2. 西餐摆台要领

(1) 摆台顺序:先摆餐盘定位,后摆种刀、叉、匙,再摆面包盘、黄油刀、水杯、各种酒杯等,最后上餐巾和调味瓶等。(2) 要领:餐盘正中,盘前横匙,左叉右刀,先外后里,叉尖向上,刀口朝盘;主食靠左,饮具在右(3) 摆位方法:台布中凸线向上,两块台布中凸线对齐;两块台布面重叠 5 厘米,主人位方向台布交叠在副主人位方向台布上,台布四边下垂均等;铺设操作最多四次整理成形;摆设操作从席椅正后方进行,从主人位开始按顺时针方向摆设,席椅之间距离基本相等;相对席椅的椅背中心对准;席椅边沿与下垂台布相距 1 厘米。

### 3. 操作步骤:

从主人位开始顺时针方向摆设: (1) 装饰盘放于席位正中, 距桌边 1.5cm。(2) 餐刀放于装饰盘的右侧, 距桌边 1.5cm。(3) 鱼刀放于餐刀右侧距离桌边 5cm。(4) 汤匙放于鱼刀右侧, 距桌边 1.5cm。(5) 头盘刀位于汤匙右侧, 距桌边 1.5cm。(6) 餐叉位于装饰盘的左侧, 距桌边 1.5cm。(7) 鱼叉位于餐叉左边, 距桌边 5cm。(8) 头盘叉位于鱼叉的左侧, 距桌边 1.5cm。(9) 面包盘位于头盘叉的左侧, 面包盘内右侧 1/3 处摆上牛油刀。(10) 面包盘的右上方摆上黄油碟, 距盘边 2cm。(11) 水果刀横放于装饰盘上方, 刀把朝右、刀口朝盘。(12) 甜品叉横放于水果刀上方, 叉尖朝右。(13) 甜品匙横放于甜食叉上方, 匙柄朝右。(14) 白葡萄酒杯摆在前菜刀尖上 3cm 处, 红酒杯放于水杯右方位置, 白酒杯位于红酒杯右后方, 三杯成一直线, 并与线边成 45 度。(15) 放上餐巾花

### 4. 注意事项

(1) 按英式席位安排法, 以宴会套餐程序摆台。(2) 超出比赛时间扣分。(3) 选手必须佩带参赛证提前进入比赛场地, 裁判员统一口令“开始准备”进行准备, 准备时间 3 分钟。准备就绪后, 举手示意。(4) 选手在裁判员宣布“比赛开始”后开始操作。(5) 比赛开始时, 选手站在主人位后侧。比赛中所有操作必须按顺时针方向进行。(6) 所有操作结束后, 选手应回到工作台前, 举手示意“比赛完毕”。(7) 除装饰盘(须手托餐巾)和花坛以及蜡烛可徒手操作外, 其余物件, 使用托盘。(8) 领取物品应一次到位, 避免重复领取以及少领, 造成时间浪费以及扣分。(9) 在摆台之前先包边台, 切勿领取用具之后才去包边台。

#### (三) 休闲餐厅服务流程

西餐休闲餐厅摆台和宴会摆台一般不同, 通常为两人台。

操作时一般只摆装饰盘(餐巾花)、主餐刀叉、水杯, 花瓶、桌牌, 剩下的餐具根据用餐者点单进行调整。桌布一般为一块方布, 注意四边下垂均等, 边角折一下保持美观。

#### 1. 引领客人, 协助客人入座, 提供餐前服务。

引领服务是酒店服务人员和顾客建立初次印象重要细节, 服务周到、热情可以增加顾客的满意度和服务质量, 提升酒店品牌形象。本文结合日常服务标准对引领入座(以英文为例)、点餐、酒水服务等流程细节举例。

#### (1) 引领入座

服务员: Good morning, afternoon, evening, A table for two?

早上好, 下午好, 晚上好, 两位吗?

客: Yes, 是的

服务员: this way please!

里边请!(横摆式引领)

服务员: would you like to sit here?

这边坐好吗?(手势)

客: Thank you.

谢谢

入座时, 服务人员双手拉开座椅, 在客人屈膝入座的同时, 轻轻地推上座椅。站在客人右侧, 拿起餐巾侧身把餐巾打开对折成三角形铺在顾客双腿上。

服: This is our menu.

这是我们的菜单(双手递菜单一人一份)

服: What would you like to drink.

请问您想喝点什么?

2. 为客人提供点菜、点酒水服务, 填写点菜单。

为客人提供餐食服务。餐食服务采用美式服务方式。每位客

人点两道菜, 这两道菜可以是“开胃菜+主菜”或“开胃菜+甜点”或“主菜+甜点”(甘肃省技能大赛比赛规则)

服: 请问现在可以为您点菜了吗?

服: 你们想要什么餐前菜呢?

服: 我们有今日特色和主厨沙拉。

服: 你们想要什么主菜呢?

服: 西餐最有特色牛排很好, 我建议你试下这个主菜。(遵循女士优先原则)

服: 好的, 请问牛排要几分熟?(三成, 五成, 七成, 全熟)

服: 好的, 那先生您呢?

服: 来份海鲈鱼怎么样?

服: 今日的甜点特色香蕉派需要吗?

服: 今天的特别介绍是烤三文鱼配白葡萄酒和牛排。

#### (四) 白葡萄酒的服务

向客人推销介绍酒水。提供红葡萄酒的示酒、开瓶、醒酒、鉴酒和斟酒服务。提供白葡萄酒的酒水准备、示酒、开瓶和斟酒服务。白葡萄酒一般作为鱼类, 海鲜、白色的肉类(禽类)等食物的佐餐酒来饮用, 白葡萄酒必须在经过冰镇之后才能供应。

1. 客人点酒后, 服务员将冷藏过的白葡萄酒取出, 放入盛有冰块的冰桶里, 盖上一块折好的干净口布后送进餐厅。2. 将冰桶放在点酒的客人右边的边桌(工作台)上, 从冰桶中拿出酒展示给客人检查, 避免差错, 造成损失, 同时表示对客人的尊敬。3. 开酒瓶时先要用海马刀将瓶口下锡箔酒封切开, 注意不要用指甲剥, 斟酒前首先擦净瓶口瓶身的水, 右手握瓶先给主人(或点酒的客人)斟少许酒至品鉴杯中, 在取得主人的认可后, 就开始斟酒。如果是一对夫妇, 先给夫人斟酒。如果是一群时, 则从主人右边的客人开始, 逆时针方向绕台倒酒, 最后才给主人斟酒。4. 倒酒时要注意让酒瓶上的酒标朝上, 使客人容易看到。白葡萄酒不能超过杯子的四分之三, 斟满所有的杯子后, 将瓶放入冰桶中, 注意当客人杯中剩酒不多时, 再进行下一轮斟酒服务。

#### (五) 红葡萄酒的服务

红葡萄酒一般作为深色家禽肉、牛排和煎炸的食物以及不易消化的菜肴等的佐餐酒来饮用, 配奶酪是最好的。红葡萄酒一般以室温供应, 有些比较清淡的红葡萄酒可以稍微冰一下, 特别是在夏天更应该如此。

1. 在客人点了红葡萄酒后, 迅速从酒窖/酒架里取出酒瓶放入酒篮, 注意避免晃动以免沉淀物被摇匀在酒液中。服务人员须在征得主人同意之后再开瓶。2. 如果用酒篮时, 送酒、开瓶和盛酒都应把瓶放在篮里进行。3. 斟酒的顺序和白葡萄酒相同, 先让主人品尝, 同意后从其右边的客人起斟, 按逆时针方向绕台进行, 最后给主人斟酒。由于红葡萄酒杯较大, 所以只斟满三分之二即可。4. 在所有客人的杯子都斟过后, 将酒瓶放在主人右手边的桌上, 必要时, 可以由主人自己为他的客人添酒。

### 三、技能大赛鸡尾酒服务流程与注意事项

1. 预先调制好鸡尾酒并保持台面清洁(清洁杯具、清洁手、取用需要的原料正确操作调制并均分在杯子里)。2. 迎接客人, 拉椅让座。3. 询问客人的口味, 以及推荐自己的鸡尾酒。4. 将调制好的鸡尾酒上给客人(要先放杯垫再放酒)。5. 向客人介绍鸡尾酒的创意。6. 送客至门口, 并道别。7. 将鸡尾酒收放在台面上。8. 恢复操作台面、休闲圆桌至赛前状态, 归还取用物品。9. 举手向裁判示意, 流程完毕。10. 结束比赛等待离场。

#### (二) 注意事项

1. 餐厅服务时应保持良好的对客交流, 可询问客人的口味以及对菜品评价, 也可以与客人聊一些轻松的话题。2. 仪态端庄,

走姿端正站姿挺拔不可松垮。3. 菜品遵循美式服务，左撤右上，酒水右撤右上，徒手上菜撤时可用托盘。4. 注意不要滴撒、打翻等，尤其是鸡尾酒调制操作以及出品至客人时。

### (三) 酒水的认识

1. 洋酒是指进口酒类的总称，它包括烈酒、啤酒、葡萄酒、利口酒(Liqueur)等不同酒精含量的酒水品种。

2. 洋酒年份标志

(1) 三星：表示三年酿。(2) 五星：表示五年存酿。(3) V<sub>sop</sub>：表示五年以上，十年以下存酿。(4) Vo：表示十年存酿以上。(5) XO：表示二十年以上六十年以下存酿。(6) Extra·old：表示六十年以上存酿。

3. 服务对话

Waiter: Would you care for an aperitif?

Would you like to start with something to drink?

Guest: I'd like .../I want a .../I feel like.../I wouldn't mind...

(2) Before taking the guest's order, find out if the guest is interested in ordering wine. Ask one of the following questions:

Waiter: Would you prefer wine with your meal?

If the guest says no to your question, perhaps he is interested in sth besides wine... (such as: tea, coffee, soft drink...)

### 四、技能大赛休闲餐厅服务流程及注意事项

#### (一) 休闲餐厅服务流程

1. 检录入场
2. 裁判宣布比赛开始
3. 检查仪容仪表
4. 领取边台台布(2块)
5. 包边台
6. 领取餐具至边台上(装饰盘、主餐刀叉、鱼刀鱼叉、前菜刀叉、浓汤勺、甜品叉勺、黄油碟、面包盘、黄油刀、水杯、白葡萄酒杯、红酒杯)、口布、装饰物、热水、台布。
7. 清洁餐具(用热水的蒸汽湿润后用口布擦干)并拿起检查。
8. 铺台布
9. 示意双手消毒后开始摆台(可以只放装饰盘以及盘花,如无装饰盘则用盘花定位。可以只放一副主餐刀叉以及水杯,之后的餐具在点单后进行调整)
10. 摆台完毕,举手向裁判示意。
11. 迎接客人,拉椅让座,女士优先,如两位客人性别一致则长者优先。
12. 将餐巾铺在客人腿上。
13. 向客人询问是否需要点什么喝的如矿泉水或苏打水,如需要则先倒水。
14. 带菜单过来递与客人,然后向客人说明然后去取面包。
15. 将面包放置与餐桌中心,并询问客人是否需要分面包。
16. 询问客人是否可以点单,需注意询问客人菜肴烹制方式(牛排几成熟等)询问酱汁等,并根据主菜向客人推荐酒水。
17. 点单结束后根据所点菜品调整餐具,补充或撤下。
18. 先上前菜在主菜上之前先服务酒水,再上主菜然后甜点,上菜之前先撤掉餐盘及餐具
19. 待客人用完最后一道菜时,询问是否需要茶或者咖啡,如需要则在边台上倒好服务给客人,咖啡需根据客人要求提供奶和糖。
20. 待客人结束用餐,拉椅送客并提醒带好物品,送客至门口后向客人道别并致谢。
21. 撤台时、先撤布草、玻璃器具、不锈钢器具、瓷器、桌布。

22. 流程完毕后,恢复边台和餐桌至开赛时状态,然后举手示意裁判餐厅服务项目完毕。

### (二) 注意事项

1. 比赛时仪态大方自然,不要拘谨,不要体现出胆怯,说话时音量适中且清晰。
2. 比赛时,以自己的想法为主,不要跟着别人的跑掉,尽量避免与裁判进行过多的对话询问。
3. 引领客人时,需要在客人前方带领,不可与客人同行,在引领过程中需要保持对客交流(小心脚下注意台阶等)。
4. 领取用具时尽量一次领取完毕,不要多领少领。
5. 边台以及桌布的铺开尽量一次成型,避免多余的动作,整体效果需干净整洁,美观大方。
6. 如果没有餐盘(装饰盘),用盘花定位时要预留好之后上菜的位置,不然餐具中间隙太小后面菜品上不到位置。
7. 休闲服务摆台方式与宴会稍有不同,更简单且迅速,补充调整餐具时可以用托盘,调整餐具后再上菜,而不是和菜品一齐上桌。
8. 比赛时间很宽裕,不要着急去赶进度,细心做好每一个步骤,不要重复去做一件事,尽量保持一遍到位。
9. 开酒时注意避免海马刀钻透木塞以及将木塞弄碎,避免酒中掺入杂质。
10. 比赛允许带一些自己的用具,如海马刀等,但是其余的东西在使用之前需询问清楚是否可以在比赛中使用。
11. 托盘时心不要慌手不要抖,起托时需要保持平稳,不要着急,避免东西的掉落以及酒水的撒撒。
12. 服务菜品时正确上菜,左上右撤。服务酒水饮料时右上右撤。
13. 不要把客人晾着,巡台要及时,要记得给客人添水添酒,尽量去引导话题,不要让客人很主动,你要热情些。
14. 服务周到热情些,不要让客人感到被疏忽,微笑服务。
15. 记得提醒客人带好物品,要在客人离开后检查是否有遗漏的物品。

### 五、结语

餐厅服务的宗旨是提升服务质量满足顾客的需求,餐厅服务无定法,贵在赢得顾客满意。职业技能大赛以赛促学,给学生提高了一个可以展示自己的平台,增强工作实效,让他们在熟练地操作中做到服务的不断创新,打造更多新时代需求的职业优秀人才。

### 参考文献:

- [1] 张秀霞, 刘来权. 高职院校“以赛促学, 以赛促教”的区域赛事良性示范机制[J]. 文教资料, 2019(22): 2.
- [2] 江小蓉主编. 餐饮服务与管理新编[M]. 北京: 旅游教育出版社, 2012.
- [3] 王祖一, 李思海. 职业技能大赛对现代学徒制人才培养的作用——以三亚航空旅游学院机电设备维修专业为例[J]. 现代制造技术与装备, 2019(11): 2.
- [4] 徐海元. 浅析职业技能大赛背景下的高职院校教育的发展与前景[J]. 科技视界, 2019(24): 2.
- [5] 钟华, 胡婷, 张大鹏. 基于世界技能大赛的高职教学改革研究与实践——以餐厅服务(西餐)赛项为例[J]. 晋城职业技术学院学报, 2021, 14(5): 4.
- [6] 许莲, 高金芳. 餐饮实务[M]. 南京: 南京大学出版社, 2015.02.
- [7] 南京金陵旅馆干部学院, 王志平. 旅馆餐饮服务与运转[M]. 北京: 科学技术文献出版社, 1991.
- [8] 郑继萌. 真假洋酒的鹬蚌相争——业内人士: 普及洋酒文化可防假洋酒“篡权”[J]. 福建质量管理, 2007(10): 8.